

RANCANG BANGUN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM PADA TOTE BAG CORNER SEMARANG

DWI PRIYANTO

Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201104312 @mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sebuah strategi yang digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat menciptakan dan mempertahankan suatu hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan pelanggannya dan mengurangi kemungkinan para pelanggannya pindah ke produk lain. Totebag Corner merupakan sebuah toko yang menjual berbagai macam aksesoris wanita. Totebag Corner membutuhkan sebuah strategi untuk dapat menjalin hubungan dan meningkatkan layanan kepada pelanggannya agar pelanggannya tetap loyal kepada Totebag Corner. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sebuah Customer Relationship Management (CRM) yang berbasis web pada Totebag Corner agar Totebag Corner dapat menjalin hubungan dan meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Framework Of Dynamic CRM yang terdiri dari tiga fase yaitu Acquisition, Retention, Expansion. Sedangkan untuk pengembangan sistem penelitian ini menggunakan model prototype. Dari penelitian ini akan menghasilkan sebuah aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web yang kemudian akan di uji dengan menggunakan metode pengujian Black-Box ,yaitu menguji perangkat lunak dari segi spesifikasi fungsional tanpa menguji desain dan kode program. Dengan perancangan dan pembangunan Customer Relationship Management (CRM) ini diharapkan Totebag Corner dan menjalin hubungan yang berkelanjutan dan dapat meningkatkan layanannya kepada pelanggan.

Kata Kunci : CRM, framework of dynamic CRM, pelanggan, prototype, black-box

DESIGNING OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) USING THE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM METHOD ON A TOTE BAG CORNER SEMARANG

DWI PRIYANTO

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201104312 @mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Customer Relationship Management (CRM) is a strategy used by an organization or company to create and maintain a good relationship with its customers and sustainable and reduce the chances of his customers move to another product. Totebag Corner is a store that sells a wide variety of womens accessories. Totebag requires a strategy to be able to establish rapport and improve the services toits customers so that is customers remain loyal to Totebag Corner. This research aim to desain and build a Customer Relationship Management (CRM) web base on Totebag Corner so Totebag Corner can improve the relationship and services to the customers. The methods use in this research is Framework of Dynamic CRM that consist of three phases, Acquisition, Retention, Expansion. As for the development of this is research system using model prototype. From this research will produce an application Customer Relationship Management (CRM) web-based which will then be tested by using Black-Box testing methods, namely, test the software in terms of functional specification without test design and program code. With the design and development of Customer Relationship Management (CRM) this expected Totebag Corner and an ongoing relationship and can improve its services to customers.

Keyword : CRM, framework of dynamic CRM, customers, prototype, black-box